

**VISITING NORD ITALIA – SECONDO INCONTRO
PRESSO C.T. PICCOLA STELLA**

Giovedì 29 maggio 2014

PROGRAMMA DELLA GIORNATA DI VISITING:

9:30 – 10:15 Presentazione della comunità

10:15 – 12:00 Primo community meeting

12:00 – 12:30 Visita degli spazi della comunità

12:30 – 13:15 Pranzo

13:15 – 14: 00 Riunione delle delegazioni

14:00 – 14:45 Secondo community meeting

PARTECIPANTI

Facilitatore esterno

Luca Mingarelli, psicologo

Comunità Piccola Stella

Debora Zanchi, assistente sociale e coordinatrice – facilitatrice(arrivata + tardi)

Veronica Ludovici, psicologa e operatrice - facilitatrice in assenza della Dott. Ssa Zanchi

Filomena Urbano, educatrice

Alessandro Ferrari, responsabile clinico

Luca Betelli, referente educatori

Jordan, ospite

Comunità Antenna

Giuseppe Pozzi, direttore clinico

Visiting Piccola Stella

Massimiliano Ascutto, educatore - facilitatore

Giuseppe Salzillo, coordinatore clinico - organizzativo

Comunità Rosa dei Venti

Georgia Napolitano, psicologa e coordinatrice- facilitatrice

Marcello Brancaccio, educatore

Ede Marino, educatrice

Verbalizzatrice

Francesca Colombo, tesista

PRIMA RIUNIONE – PRESENTAZIONE DEI PARTECIPANTI E DELLA C.T. PICCOLA STELLA

La Dottoressa Ludovici, facente le veci di facilitatrice interna al posto della Dottoressa Zanchi momentaneamente assente, legge il report di presentazione della comunità Piccola Stella, integrando alcuni dettagli inerenti storia e struttura della C.T. stessa:

La comunità nasce nel 2005 e ospita 10 adolescenti di età compresa tra i 12 e i 17 anni; l'età media negli anni è cresciuta, assestandosi attualmente intorno ai 16 anni, così come la presenza femminile, inizialmente scarsa, è aumentata fino a ricoprire il 50% del totale. Gli ospiti hanno diagnosi diverse, dal disturbo oppositivo provocatorio alla psicosi, dal disturbo bipolare ai disturbi della personalità della sfera borderline, ma il terreno comune a molti è un vissuto infantile traumatico.

La comunità fa parte della Cooperativa sociale AEPER, attiva dal 1986 su diversi Servizi, è accreditata con la Regione Lombardia e a contatto con l'ASL di Bergamo. E' locata fuori dal contesto urbano, alle porte di Medolago (BG), all'interno di una cascina ristrutturata, donata in comodato d'uso e articolata su tre piani: il secondo piano è dedicato agli uffici, dove si svolgono riunioni e colloqui; le camere degli ospiti sono al primo piano, mentre la cucina e un ampio soggiorno sono ubicate al piano terra. Originariamente al secondo piano si trovava anche la "sala verde", salottino adibito al ritrovo dei ragazzi, poi rimpicciolito in seguito ai restauri necessari per ottenere l'accreditamento ad ospitare 10 ragazzi anziché 8. La riduzione dello spazio l'ha trasformato in una stanza-deposito per accessori e dispositivi per l'igiene personale.

Visiting Piccola Stella

All'esterno della comunità si trova un grande prato in cui è possibile giocare a calcio, un orto di cui si occupano i ragazzi supportati dagli operatori di una cooperativa di giardinieri, un bosco di castagni e alberi da frutto; con la bella stagione lo spazio esterno viene sfruttato molto dagli ospiti. La cascina è piuttosto isolata, ha soltanto una costruzione adiacente, originariamente facente parte della stessa struttura, dove spesso giunge la proprietaria, poco in sintonia con la comunità: sembra incarnare l'Altro persecutorio con cui è molto complesso entrare in relazione.

L'Equipe della comunità è composta dal dirigente sanitario neuropsichiatra infantile, dal medico psichiatra, dagli educatori professionali, dall'infermiere professionale, dall'ASA e, fino a dicembre 2013, anche da una psicologa che si occupava di psicodiagnosi e rivestiva anche un ruolo organizzativo. Nel gennaio 2014 sono stati introdotti molti cambiamenti: la componente psicodiagnostica è stata affidata ad uno psicologo esterno all'equipe e le responsabilità sono state ridistribuite tra altri referenti. La responsabilità clinica, affidata allo psichiatra Alessandro Ferrari, è stata distinta dalla responsabilità gestionale, in mano alla coordinatrice Debora Zanchi, e dalla responsabilità dell'organizzazione degli educatori, a cui fa capo Luca Betelli. Alcuni operatori hanno deleghe organizzative, per esempio Filomena Urbano si occupa del diario di bordo, la cui funzione riguarda la promozione del circolo delle informazioni tra tutto lo staff, e la comunicazione attraverso il corretto uso del diario sembra migliorata molto. Veronica Ludovici invece si occupa delle visite mediche e delle attività risocializzanti, Gloria dei rapporti con la scuola. La coordinatrice ha ridefinito le responsabilità gestionali ed educative rendendo la collaborazione più fluida. Allocare le responsabilità tra diversi ruoli sembra permettere un maggiore presidio su tutti i processi. I recenti cambiamenti sono sinonimo di evoluzione in corso. La coordinatrice Debora Zanchi è presente in comunità 5 giorni a settimana, la sua reperibilità quasi quotidiana incarna la continuità organizzativa.

In ogni momento in comunità ci sono dai due ai quattro educatori professionali: due di mattina, quattro di pomeriggio, tre durante la giornata di sabato e due di domenica. Alle 21:30 arriva l'ASA adibita alla notte attiva e alle 22:30 l'educatore o l'infermiere per la notte passiva.

La gestione dell'intervento sul minore è condotta attraverso la costruzione di un progetto terapeutico individuale che prevede il reinserimento nel proprio contesto sociale o la creazione di un nuovo contesto più adatto; tale progetto viene condiviso con il servizio inviante, con il ragazzo e con la sua famiglia. La comunità collabora con il Servizio di Neuropsichiatria dell' Infanzia e dell' Adolescenza dell' Azienda Ospedaliera e con il servizio Socio Assistenziale di competenza territoriale, e adotta un modello teorico clinico psicodinamico.

PRIMO COMMUNITY MEETING

Lo SCIA collettivo è stato redatto durante due diverse riunioni e ha sollevato quesiti relativi alla definizione univoca di alcuni concetti come “differenza tra situazioni informali e formali/processo democratico/limite”.

Punti di criticità

Durante il confronto promosso dal Manuale SCIA sono emerse le seguenti criticità:

- 1) La prima pagina del Manuale relativa all'organizzazione è stata compilata in modo diverso, tra operatori, perché la Struttura Organizzativa è stata ridefinita a gennaio 2014 e il documento che definisce chiaramente ruoli e funzioni non è attualmente arrivato a tutti gli operatori. L'organizzazione è ben presente nella mente di tutti, ma manca la condivisione dello strumento che la formalizza. E' un processo ancora in divenire.
- 2) Gli ospiti sono poco coinvolti nella selezione degli operatori, relativamente all'item 1.2.1, e non c'è un operatore di riferimento, relativamente all'item 1.3.3; l'assenza dell'operatore di riferimento non è una vera e propria criticità visto che denota la volontà di avere tutti nella mente di tutti, e il poco coinvolgimento dei ragazzi nell'iter selettivo è principalmente una conseguenza del far parte di una cooperativa ampia, la cui influenza impatta anche sui processi interni della C.T.

Presso Rosa dei Venti, che è una realtà meno complessa dal punto di vista organizzativo, gli ospiti hanno la possibilità di dare un feedback sull'operato dei nuovi educatori alle risorse umane.

- 3) La supervisione è percepita come poco utile dagli operatori, relativamente agli items 1.7, 1.7.1, 1.7.2; la supervisione viene condotta da una psicanalista esterna, si svolge mensilmente e ha come oggetto d'analisi soltanto le dinamiche interne al gruppo di educatori, i casi clinici sono invece affrontati nelle riunioni d'equipe. Dalla discussione emerge che la supervisione attuale non aiuta a sufficienza il gruppo a sondare i propri conflitti interni, e non chiarifica i vissuti con interpretazioni coerenti, sembra quindi non permettere un vero e proprio spazio di crescita gruppale. I presenti esprimono diverse suggestioni su questa modalità di conduzione dei gruppi: spesso il non suggerire una risoluzione costringe i presenti a una maggior azione, inoltre le aspettative potrebbero in parte ridurre l'efficacia dell'intervento e lasciare un buco nel sapere a volte promuove l'attivazione del pensiero. Altre opinioni riguardano invece la contemplazione di un cambio di psicoterapeuta. Presso Rosa dei Venti la supervisione mensile sulle dinamiche di gruppo attualmente funziona molto e permette di dipanare le eventuali problematiche dei nuovi assunti, ma non è sempre stata così limpida e funzionale, in alcuni periodi le tensioni non riuscivano ad essere espresse, ma questo secondo loro dipendeva dal periodo in cui si trovava il gruppo, non dall'abilità del conduttore, visto che è sempre il gruppo a filtrare l'intervento.

Ogni supervisore ha uno stile diverso nella conduzione dei gruppi ed è efficace nel momento in cui facilita l'espressione del non detto.

- 4) Gli operatori non sempre rispettano la privacy degli ospiti, relativamente agli items 1.8.3, 2.3.5;

gli ospiti presenti negano questa criticità, affermando che gli educatori non si lasciano mai sfuggire le confidenze dei ragazzi, e questo permette loro di esprimersi liberamente. Dicono di nutrire verso gli educatori molta fiducia, costruita pian piano su solide basi. Gli operatori invece riportano episodi di ingressi in camera senza bussare, nel timore che oltre la porta chiusa stesse succedendo qualcosa di potenzialmente pericoloso, ma questo è più che altro indice di attenzione e tutela. Sembra quindi che il problema della privacy sia solo una percezione del gruppo di operatori, non un reale vissuto testimoniato dagli ospiti. Emerge semmai la mancanza strutturale di uno spazio fisico più riservato ad ogni piano, in cui confrontarsi con maggiore intimità.

- 5) Non è presente una procedura per la convocazione di una riunione d'emergenza, relativa all'item 2.5.1, ma la stanno già sperimentando al fine di introdurla, dimostrando attenta capacità di riflessione e attivazione sui quesiti posti dal Manuale.

- 6) Gli ospiti imparano poco ad essere responsabili, relativamente all'item 3.2.1; e sono rari i riconoscimenti per i successi raggiunti, relativamente agli items 3.4, 3.4.1; La C.T. Piccola Stella si definisce una realtà molto attenta ai limiti, quindi i passi verso l'autonomia sono sempre molto ponderati. I progetti vanno verso quella direzione, per esempio affidano ai ragazzi a fine percorso la stanza singola, ma è un tema affrontato sempre con molta prudenza. Gli ospiti vengono responsabilizzati anche attraverso la cura degli spazi, nella quotidianità, per esempio si occupano di apparecchiare e sparecchiare e, durante il pranzo collettivo, hanno modo di dimostrare la cura con cui approcciano tali mansioni, ma, per esempio, non possono provare a farsi il bucato da soli perché è un'attività storicamente svolta soltanto dall'ASA, con l'ausilio di lavatrici collettive molto grandi; inoltre la preparazione autonoma dei pasti è possibile solo per tre sere la settimana, nei restanti giorni la ristorazione è affidata ad un catering esterno. Nella discussione emerge la possibilità di acquistare una lavatrice piccola da affidare ai ragazzi stessi, essendo un'opzione fattibile in parallelo al lavoro dell'ASA. Viene introdotto il concetto della modificabilità dello status quo, sollecitato dalla ricchezza del confronto.

Presso Rosa dei Venti sembra che i ragazzi, se pronti, abbiano limiti più flessibili: si racconta per esempio di un ragazzo andato in discoteca, opzione non contemplabile presso Piccola Stella anche in riferimento al posizionamento della struttura. Una ospite racconta che secondo lei la responsabilizzazione c'è e racconta la propria libertà, conquistata man mano grazie alla reciproca

fiducia, di frequentare da sola la biblioteca. Il passaggio ad una maggiore autonomia risulta molto graduale, sempre coerente con il progetto individuale.

Sembra che ogni comunità abbia il proprio stile e personalità: più materna e prudente Piccola Stella, più paterna Rosa dei Venti. La riflessione sul tema permette l'accesso a diversi punti di vista da, eventualmente, adattare con flessibilità alla propria cultura e alla propria storia.

- 7) La comunità non partecipa a progetti di ricerca e non contribuisce a costruire un modello di pratica, relativamente agli items da 4.4 a 4.5.4; i dati vengono raccolti da anni nella C.T. attraverso l'utilizzo di diverse scale qualitative e quantitative, hanno attualmente un database molto corposo e una volta all'anno, in presenza di operatori e responsabili della cooperativa, i risultati vengono condivisi e discussi collettivamente. Il responsabile clinico in quella occasione condivide punti di forza e debolezza emersi con tutti i presenti; purtroppo i dati non sono mai usciti dalla cooperativa. Le scale più comunemente adottate sono ONOSCA, ritenuta molto semplice da utilizzare, SCL 90 e SWAP adolescenti sulla personalità. I delegati di Artelier si dimostrano molto interessati, essendo alla ricerca di strumenti validi.

I risultati degli strumenti suddetti sono utili sia al ragazzo, per acquisire consapevolezza su eventuali progressi, sia ai Servizi e alla comunità stessa, per monitorare il proprio operato.

Il modello di pratica secondo i presenti c'è ed è visibile, però gli operatori non riescono ad esplicitarlo a se stessi, e probabilmente la formazione esterna aiuterebbe a prenderne coscienza. In seguito ai recenti cambiamenti organizzativi sembra più facile poter progettare cicli di formazione specifica. Il Visiting è un ulteriore passo sia verso la ricerca che verso la formazione.

- 8) Non c'è sempre convergenza tra la decisione dei Servizi e la valutazione delle prospettive future dell'ospite effettuate dalla comunità, relativamente all'item 5.5.3; questo punto non sembra una vera e propria debolezza, difatti l'incongruenza può essere definita una scissione naturale frutto di punti di vista diversi. Ogni ragazzo implica la cura anche della rete che lo accompagna, e spesso questa presa in carico "sistemica" risulta la componente più complessa del lavoro del lavoro della comunità.

Punti di forza

Durante il confronto promosso dal Manuale SCIA sono emersi i seguenti punti di forza:

- 1) Il turnover è basso e il personale non è sottodimensionato, molti operatori sono presenti da sei anni e l'equipe si riunisce regolarmente. Oltre ai 9 operatori assunti ci sono 4 operatori "a chiamata" che svolgono 15 ore di lavoro a settimana, distribuibili a seconda delle specifiche necessità; in caso di difficoltà interviene anche il referente degli educatori Luca Betelli.
- 2) C'è molta cura dell'ingresso dell'ospite e buona collaborazione con i servizi, ma anche oculatezza nella definizione del progetto individuale. L'invio viene fatto dalla Neuropsichiatria e dall'ente affidatario e il progetto è figlio di un dialogo stretto tra gli operatori e queste due realtà, ma anche del coinvolgimento del ragazzo stesso e della famiglia. Cercano di tenere presenti le domande di tutti, conservando l'autonomia di pensiero. L'ospite viene osservato da molti punti di vista per due mesi, termine che vede la riunione dell'equipe di progetto adibita alla stesura del progetto stesso con obiettivi e ipotesi di data di dimissione, che contempla due anni come limite massimo. La temporaneità è un concetto da tutelare e sottolineare per eliminare il rischio di istituzionalizzazione.
- 3) Le procedure di emergenza sono presenti e chiare.
- 4) La cura della relazione è fondamentalmente presente, ed emerge anche dalle affermazioni degli ospiti che affermano di aver instaurato rapporti fondati sulla fiducia con gli educatori e con gli altri ragazzi.
- 5) I ragazzi sono coinvolti nella gestione della comunità e gli ospiti lo confermano guidando le delegazioni, con grande consapevolezza, durante la visita degli spazi.
- 6) I ragazzi vengono coinvolti nella definizione del loro progetto e nella fase di dimissione; la dimissione risulta essere un momento molto strutturato in cui gli ospiti festeggiano il dimissionario e gli fanno biscotti e torte, inoltre vengono raccolte le foto scattate durante l'anno al fine di creare un video che il ragazzo può conservare in ricordo del tempo trascorso insieme.

VISITA DEGLI SPAZI DELLA C.T.

Tre ospiti guidano le delegazioni a visitare gli spazi, interni ed esterni, della comunità, e lo fanno con grande adeguatezza, spiegando le regole vigenti come fossero pienamente interiorizzate. Jordan racconta della paghetta, che riscuote molto interesse da parte delle delegazioni, e consiste in 5 euro elargiti settimanalmente al compimento dei propri doveri domestici, che in caso di mancata esecuzione vengono

trasferiti a chi invece li svolge. La comunità risulta spaziosa, luminosa e molto ordinata, ricca di spazi per incontri "a due", soprattutto al secondo piano, come uffici e stanze per la terapia e i colloqui.

Alle pareti spiccano poster colorati con la definizione dei turni per le mansioni domestiche e i programmi delle varie attività possibili. Sulle scale sono esposte anche le regole più importanti da seguire.

RIUNIONE DELLE DELEGAZIONI

Durante la riunione delle delegazioni è stato redatto nuovamente il Manuale SCIA e sono stati cambiati i punteggi relativi ai seguenti items:

CS6: I membri della comunità considerano e discutono i comportamenti ed i sentimenti che provano gli uni verso gli altri; si sono attribuiti 2, ma le delegazioni propongono 3 perché l'attenzione alle emozioni sembra molto alta. Un ospite, Jordan, afferma di aver imparato ad amare proprio all'interno della Piccola Stella.

3.6.3: Il training formativo comprende una visita in almeno un'altra comunità terapeutica o con finalità di cura; le delegazioni propongono di aumentare il punteggio da 1 a 2, per la partecipazione al Visiting.

CS9: I membri della comunità trascorrono insieme il tempo in situazioni formali ed informali; viene ridotto il punteggio da 2 ad 1 per incentivare ed esplicitare la riflessione su cosa si intenda per formale e non, e quale potrebbe essere il confine tra le due situazioni. Il tema stesso dei confini risulta un tema ricorrente, per esempio i confini tra pubblico e privato, che gli operatori sentono o hanno sentito di valicare, i confini tra prudenza e paura, e i confini degli spazi per incontri diadici o collettivi. La mancanza di ampi spazi collettivi è emersa sia nella rievocazione nostalgica della Stanza Verde, in cui i ragazzi spesso si ritrovavano prima del restauro, sia nell'osservazione della struttura che presenta più occasioni di incontro a piccoli gruppi. La struttura ha la sua conformazione, ma sono le persone possono ripensare all'organizzazione ed uso degli spazi.

5.1.2: Bambini e giovani diventano progressivamente più responsabili riguardo alle proprie decisioni, azioni e al proprio ruolo all'interno della comunità; il punteggio viene alzato da 2 a 3 perché i ragazzi si comportano in modo molto adeguato e hanno premi, come la paghetta, che educano al lavoro e all'assunzione di responsabilità. Sembra esserci una differente visione tra come la comunità si percepisce su questo tema e come appare attraverso l'esempio degli ospiti.

5.5.3: Bambini e ragazzi pianificano il proprio futuro con il supporto della comunità e dei Servizi Pubblici coinvolti; si propone di alzare il punteggio da 2 a 3, essendo le eventuali difficoltà con i Servizi un dato di realtà più che una criticità.

2.2.2: C'è un alto livello di coerenza e di continuità in tutti gli aspetti della vita della comunità; sembrano coerenti con le regole e i programmi che si sono dati, quindi il punteggio viene alzato da 2 a 3.

4.4.1: La comunità raccoglie indicatori di esito della pratica quotidiana, viene alzato da 2 a 3 perché il Dottor Ferrari svolge anche questa funzione

4.5.1: C'è almeno un responsabile della ricerca, viene alzato da 1 a 3, perché il Dottor Ferrari si occupa attivamente di ricerca

Durante l'incontro viene introdotto un ulteriore elemento di discussione:

E' emerso, dall'osservazione della mancata condivisione del documento che definisce formalmente i ruoli, il timore diffuso tra gli operatori di non aver chiari i ruoli stessi. Questo allude ad un aspetto probabilmente spesso inesplorato: la relazione con la cooperativa. Questo deus ex machina poco esplicito non favorisce la riflessione sulla cultura, identità e sulle tradizioni della C.T., mentre una maggiore consapevolezza in merito potrebbe stimolare la spinta all'innovazione e ad eventuali cambiamenti.

SECONDO COMMUNITY MEETING

Restituzione e definizione di obiettivi di miglioramento

Le delegazioni introducono il tema ricorrente della scissione come invito alla riflessione futura. La comunità difatti presenta diverse "coppie concettuali" tra cui sarebbe funzionale promuovere un maggiore dialogo ed integrazione. Con coppie si intendono: formalità e informalità da definire, la C.T stessa e la cooperativa Aeper, le coppie che ottengono maggiore spazio (ad es. i colloqui individuali) e la dimensione gruppale apparentemente ridotta, l'identità materna e paterna, dicotomia che a sua volta rispecchia il confine tra timore e prudenza, a cui si potrebbe concedere una maggiore flessibilità, in accordo con la propria cultura e i singoli progetti. Anche tra la percezione dei ragazzi e quella degli operatori su alcuni temi come la responsabilità, gli operatori non sembrano pienamente in grado di riconoscersi i meriti che effettivamente hanno. E' forse fonte di paura riconoscersi un buon funzionamento, però accettare il valore del percorso intrapreso può fungere da incentivo al proseguimento.

Il problema della privacy, per fare un esempio, era effettivamente un problema riscontrato, relativo però all'anno precedente, e la consapevolezza di averlo superato positivamente non è ancora ad oggi pienamente interiorizzata e valorizzata.

Le delegazioni suggeriscono la ricerca di una nuova Stanza Verde per ridurre la dicotomia tra il collettivo e il diadico, e un gazebo esterno potrebbe eventualmente assolvere questa funzione durante i mesi estivi. La comunità è la casa dei ragazzi e va pensata promuovendo il loro spazio (anche negoziandolo con loro), più che quello degli operatori. L'ordine presente in tutte le stanze ricorda più lo spazio abitativo degli adulti che quello di gruppi di adolescenti. I ragazzi potrebbero desiderare più spazio, per esempio poter entrare in cucina.

La relazione tra la C.T. e la cooperativa invece risulta già in via di integrazione perché il ruolo di Debora Zanchi rappresenta un punto di incontro, un'occasione di scambio più vivido tra le due dimensioni. La scarsa comunicazione, accumulata negli anni tra le due realtà ha acuito il timore del giudizio dell'Altro, che si lega coerentemente con la difficoltà in atto nel riconoscersi premi e virtù. E' possibile piano piano rivalutare la funzione formativa del rinforzo, per i ragazzi ma soprattutto per gli operatori stessi.

C'è da tener presente che la distanza fisica che intercorre tra i diversi servizi di Aeper non agevola la condivisione. Il territorio evidentemente influenza la pratica clinica.

Vengono infine discussi e definiti i seguenti obiettivi di miglioramento:

- Condividere con tutti il documento relativo a ruoli e funzioni
- Ripensare agli spazi collettivi e ad eventuali innovazioni, come potrebbero essere il gazebo o la lavatrice piccola
- Concedersi delle gratificazioni per riconoscere il valore della C.T. e dell'Equipe
- Riprovare a dialogare seppur minimamente con la vicina, Altro con cui il dialogo non sussiste; questo punto purtroppo ha già annoverato una serie di insuccessi indipendenti dalla buona volontà degli ospiti e degli operatori della C.T. I delegati di Atelier raccontano un vissuto simile con le suore del caseggiato adiacente, ammorbidite nel tempo attraverso occasioni di incontro

SUGGERIMENTI SUGLI ITEMS DA MODIFICARE

Si consiglia l'inserimento della figura dell'infermiere tra i ruoli e la dicitura "abbastanza" tra i punteggi. Il ruolo dell'infermiere, molto presente in Italia, non è contemplato nella cultura anglosassone da cui il Manuale SCIA deriva.

Non e' presente nemmeno una domanda esplicita sul turnover (nella presente C.T. e' basso).